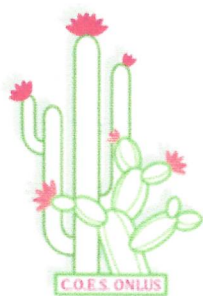


CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE 2021



C.O.E.S. ONLUS

*Ente giuridicamente riconosciuto con d.p.r. del 10 novembre 1964 n.2368 – via della Nocetta 162, 00164
Roma; tel 066631051 – tel/fax 066637268; www.coesonlus.it; info@coesonlus.it*

COES Onlus

Analisi Customer satisfaction - 2021

Il livello di soddisfazione dei Servizi forniti presso il Centro COES Onlus è stato misurato attraverso la somministrazione del Questionario di Gradimento.

Anche per quest'anno la valutazione ha tenuto conto della situazione pandemica da COVID19 tutt'ora in corso rispetto alla quale tutte le attività del Centro hanno dovuto adeguarsi.

A ciascun Utente/famiglia si è chiesto di esprimere in piena serenità e libertà una valutazione sulla prestazione ricevuta con l'espressione di giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Il questionario è stato compilato al solo scopo di raccogliere e analizzare le risposte per trarre suggerimenti utili al miglioramento dei servizi stessi. I risultati saranno resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet del Centro.

Con la presente relazione si intende anche e soprattutto formalmente e cordialmente ringraziare tutta la gentile Utenza per la preziosa collaborazione fornita.

1. Metodologia

Il Questionario di Valutazione offerto all'Utenza ha previsto un totale di 21 domande articolate in 4 sezioni finalizzate a definire il livello di accessibilità/accoglienza della struttura, la qualità degli ambienti, del personale medico e tecnico e dei servizi collaterali offerti. Era prevista anche una sezione contenente informazioni generali del rispondente quali:

- l'età;
- il genere;
- la nazionalità;
- il luogo di provenienza;
- il periodo da cui l'utente è in carico al Centro (diviso in 3 cluster: meno di 1 anno; da 1 a 3 anni; da più di 3 anni)

A ciascuna domanda specifica si poteva rispondere attraverso una scala likert a 4 valori:

1. Scarso
2. Sufficiente
3. Buono
4. Ottimo

In coda a ogni questionario era previsto uno spazio in cui poter esprimere osservazioni e contributi liberi.

Di seguito si ripropone il questionario utilizzato.



Questionario di Gradimento



Gentile Utente, siamo interessati a conoscere la sua opinione sul servizio che ha ricevuto. Mediante le sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni erogate. Per questo motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nelle fasi di trattamento ed elaborazioni dati.

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione, i giudizi e i suggerimenti che vorrà esprimere.

La Direzione

Ente giuridicamente riconosciuto con DPR del 14 novembre 1967 n. 2368
Via della Nicotetta 482 - 00144, Roma
Tel. 066634054 - www.coesonlus.it - info@coesonlus.it



C.O.E.S. ONLUS

Sostienici con il
5 x 1000

CF 04462491004

1 - Informazioni generali

Chi compila il questionario è:

L'Utente stesso Genitore / rappresentante legale

L'Utente è:

<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	
<input type="checkbox"/> di nazionalità italiana	<input type="checkbox"/> di nazionalità straniera	
<input type="checkbox"/> residente nel comune di Roma	<input type="checkbox"/> residente nel territorio regione Lazio	<input type="checkbox"/> residente fuori regione Lazio
Età _____		

L'Utente è seguito presso il servizio:

Semiresidenziale Ambulatorio Domiciliare
 Saish

E' la prima volta che si rivolge al COES?

SI NO

(Se No da quanto tempo è seguito dal COES?)

meno di 1 anno da 1 a 3 anni più di 3 anni

Per quale motivo ha scelto il COES Onlus:

è stato consigliato dal medico di base
 è stato consigliato da amici/famigliari
 è un Centro di riferimento per la mia patologia / per la patologia dell'Utente da me rappresentato
 conosco gli operatori e ho fiducia in loro
 è vicino casa
 altro (specificare) _____

Ente giuridicamente riconosciuto con DPR del 14 novembre 1967 n. 2368
Via della Nicotetta 482 - 00144, Roma
Tel. 066634054 - www.coesonlus.it - info@coesonlus.it

2 - Accessibilità/accoglienza

Come valuta l'accesso alla struttura?

(segnalatica di accesso esterna e interna alla struttura, punto informazioni, parcheggio)

Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
--------	-------------	-------	--------

Come valuta l'accoglienza del Servizio?

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Cortesia e professionalità del personale di contatto e amministrativo				
Ascolto e disponibilità del personale medico/riabilitativo				

Come valuta i tempi di attivazione del progetto riabilitativo?

Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
--------	-------------	-------	--------

3 - Ambienti

Come valuta le condizioni degli ambienti della struttura?
(per il servizio Semiresidenziale e Ambulatorio)

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Facilità di accesso ai disabili				
Pulizia e igiene				
Adeguatezza e comfort				
Tranquillità e riservatezza				
Temperatura				

Ente giuridicamente riconosciuto con DPR del 14 novembre 1967 n. 2368
Via della Nicotetta 482 - 00144, Roma
Tel. 066634054 - www.coesonlus.it - info@coesonlus.it

4 - Personale medico/riabilitativo

Come valuta la professionalità del personale medico?

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Competenza				
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti				
Rispetto della privacy				
Puntualità				

Come valuta la professionalità del personale riabilitativo?

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Competenza				
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti				
Rispetto della privacy				
Puntualità				

5 - Servizi offerti

Come valuta la qualità dei servizi offerti?

	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Spazi di attesa				
Ristorazione				
Servizio di Catering (per il Semiresidenziale)				
Attività ricreative collaterali (per il Semiresidenziale)				

Ora se ritiene, può lasciarci le sue osservazioni ...

Ente giuridicamente riconosciuto con DPR del 14 novembre 1967 n. 2368
Via della Nicotetta 482 - 00144, Roma
Tel. 066634054 - www.coesonlus.it - info@coesonlus.it

2. Analisi dei Risultati

I questionari di gradimento sono stati raccolti nel periodo compreso tra il 9 novembre e il 3 dicembre 2021. Sono state raccolte 144 su un totale di 191 schede consegnate (75,3% tasso di risposta).

Di seguito la percentuale di risposta per singolo servizio esaminato.

Customer satisfaction Indagine 2021 – analisi esito finale

	<i>Schede distribuite</i>	<i>Schede riconsegnate</i>	<i>Tasso di risposta</i>
Semiresidenziale	57	18	31,6%
Ambulatorio Età Evolutiva	33	25	75,8%
Ambulatorio Adulti	32	32	100%
Domiciliare	65	65	100%
SAISH	4	4	100%

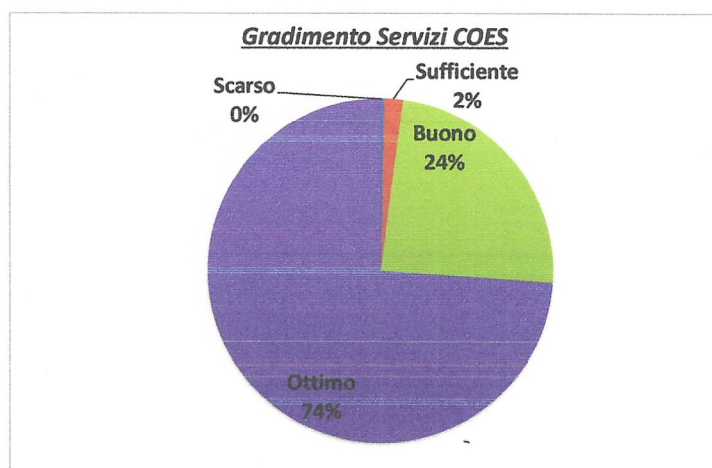
L'analisi del tasso di gradimento dell'Utenza parte dall'identificazione del posizionamento generale dell'Associazione sulla base della media complessiva delle risposte date. In particolare, il punteggio medio complessivo è risultato essere ECCELLENTE (ottimo nel 74% dei casi) (Tabella 1 – grafico 1).

Tabella 1. Valore medio del tasso di gradimento dell'Utenza

	Esito	Scala
Posizionamento globale	Eccellente	74%

(negativo: insufficiente > 30%; sufficiente: sufficiente > 50%; positivo: buono+ottimo > 70%; eccellente: ottimo > 70%)

Grafico 1. Gradimento attività COES

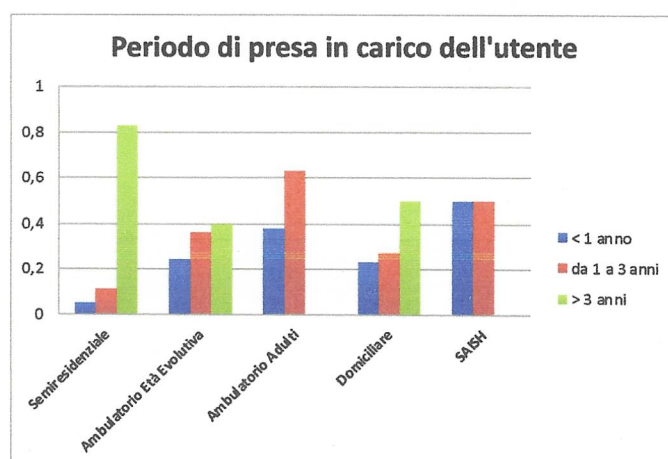


Di seguito si riporta il tasso di gradimento analizzato per singolo Servizio.

	Esito	Scala
Semiresidenziale	Positivo (buono+ottimo>70%)	96% (32%+64%)
Ambulatorio Età Evolutiva	Eccellente	81%
Ambulatorio Adulti	Eccellente	80%
Domiciliare	Positivo (buono+ottimo>70%)	99% (30%+69%)
SAISH	Positivo (buono+ottimo>70%)	99% (68%+31%)

Tra i parametri valutati nella sezione generale il tempo globale di presa in carico è stato considerato ai fini di una analisi più approfondita. Di seguito si riporta il grafico che illustra la distribuzione degli utenti nei vari servizi in base al tempo di presa incarico presso il COES.

Il grafico seguente esprime la distribuzione degli Utenti ponderata per numero di schede raccolte per Servizio.



Anche per quest'anno l'utenza del Servizio Semiresidenziale presenta prevalentemente un periodo di presa in carico superiore ai 3 anni.

Sia il servizio Ambulatoriale Età Evolutiva che Domiciliare dimostra una distribuzione pressoché omogenea sulle tre categorie in esame a dimostrazione di una buona dinamicità dei progetti riabilitativi con organizzazioni in cicli e conseguente maggior scorrimento della lista di attesa.

Lo stesso andamento emerge dalla distribuzione dei dati nel Servizio Ambulatoriale Adulti e nel SAISH; entrambi i servizi hanno tuttavia un periodo di osservazione non superiore ai 3 anni.

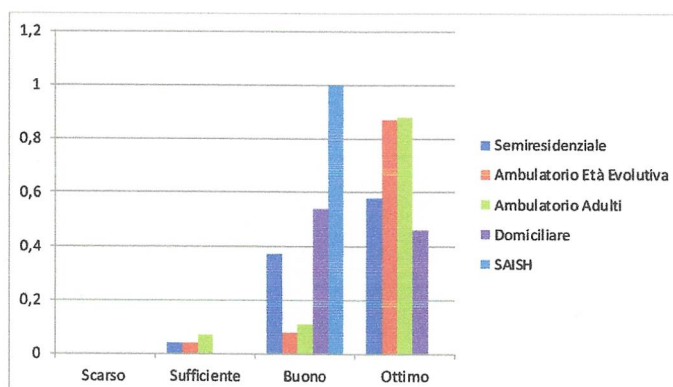
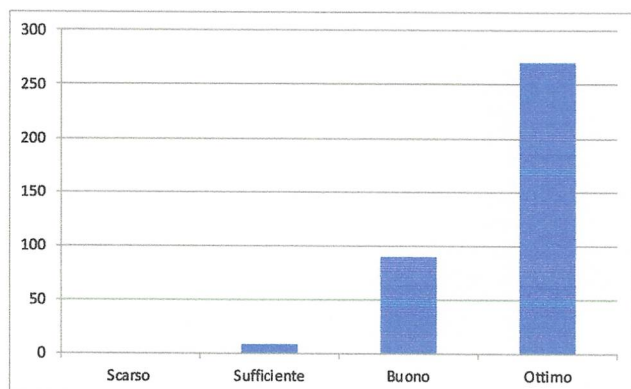
2.1 Analisi per dimensione

All'interno di ogni servizio sono stati analizzati specifici ambiti. Di seguito si riportano i dati divisi per singolo servizio.

		<i>Accessibilità/accoglienza</i>	<i>Ambienti</i>	<i>Personale Medico/riabilitativo</i>	<i>Servizi offerti</i>
Semiresidenziale	Scarso	0	0	0	4
	Sufficiente	3	3	4	1
	Buono	25	33	37	24
	Ottimo	40	53	103	43
Ambulatorio Età Evolutiva	Scarso	0	2	0	0
	Sufficiente	4	6	1	3
	Buono	8	38	15	15
	Ottimo	83	80	184	32
Ambulatorio Adulti	Scarso	0	0	0	0
	Sufficiente	1	2	1	3
	Buono	15	45	29	20
	Ottimo	114	104	218	36
Domiciliare	Scarso	0	-	0	-
	Sufficiente	0		4	
	Buono	38		124	
	Ottimo	33		346	
SAISH	Scarso	0	-	0	-
	Sufficiente	2		2	
	Buono	4		14	
	Ottimo	3		5	

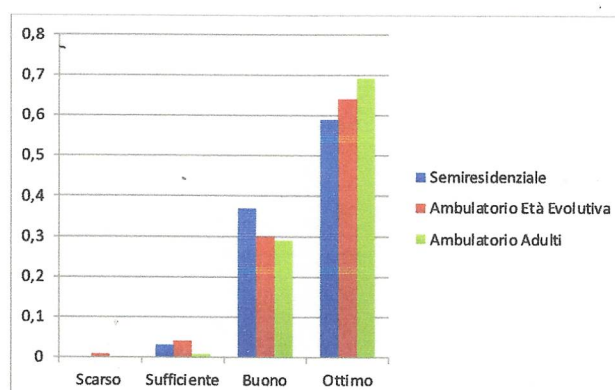
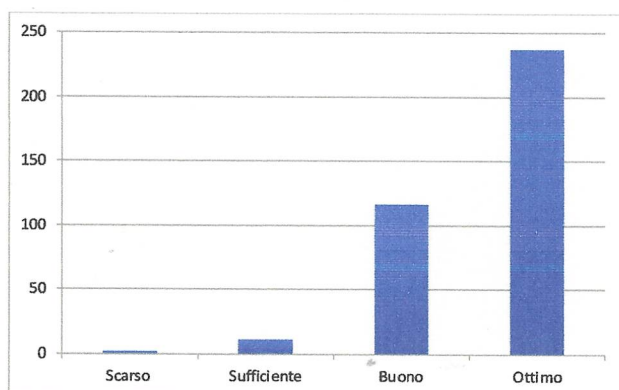
2.1.1 Accessibilità/accoglienza

La qualità del servizio accettazione e amministrazione appare decisamente positiva (giudizio ottimo nel 74,2% del totale; positivo (buono+ottimo) nel 97,8% del totale). Dalla valutazione ponderata per numero di utenti e schede raccolte per Servizio emerge una valutazione “Eccellente” per il servizio Ambulatorio Età Evolutiva (87% giudizio ottimale) e per l’ambulatorio Adulti (88% giudizio ottimale).



2.1.2 Valutazione degli Ambienti

La qualità degli spazi è stata valutata per il servizio semiresidenziale e ambulatoriale. Appare globalmente adeguata con un giudizio positivo nel 96,4% dei casi.

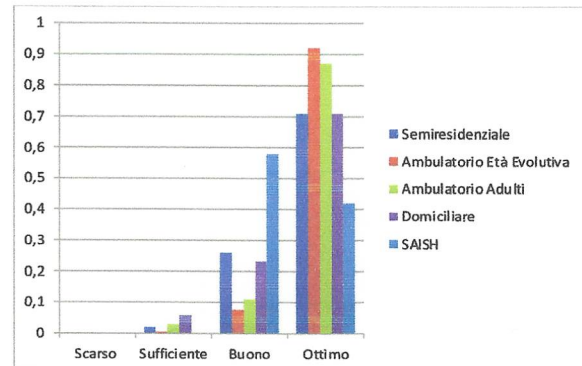
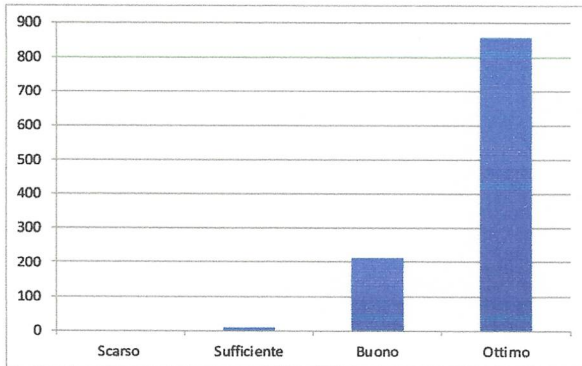


Di seguito i parametri oggetto di valutazione con relativo punteggio acquisito.

	Esito	Scala
Facilità di accesso	Positivo	99%
Pulizia e igiene	Positivo	96%
Adeguatezza e comfort	Positivo	96%
Tranquillità e riservatezza	Positivo	99%
Temperatura	Positivo	96%

2.1.3 Prestazioni sanitarie/riabilitative

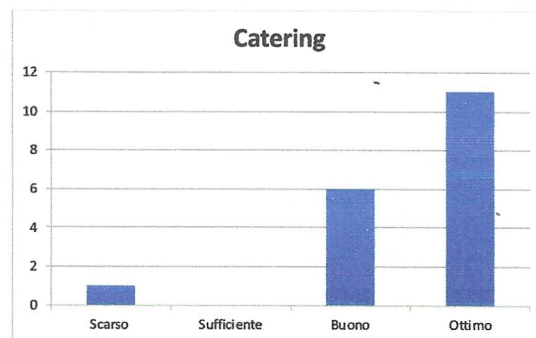
La qualità delle prestazioni riabilitative e dell'attività del personale sanitario appare adeguata in tutti i servizi esaminati con un giudizio ottimale nel 79,4% dei casi; "eccellente" nel servizio Ambulatoriale sia per l'Età Evolutiva (92% giudizio ottimale) che per gli Adulti (87% giudizio ottimale) ma anche per il Servizio Domiciliare e Semiresidenziale (71% giudizio ottimale). Nell'ambito del servizio SAISH si è valutata la qualità dell'assistenza fornita e il lavoro del personale di coordinamento; al momento il giudizio appare globalmente positivo (58% giudizio buono).



2.1.4 Servizi Offerti

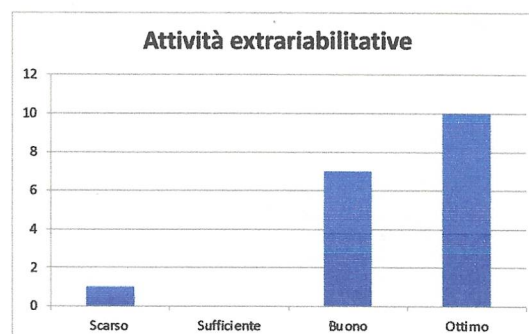
Catering

La qualità del servizio Catering attivo per il Servizio semiresidenziale è stata valutata in modo sufficientemente positiva nel 94 % dei casi.



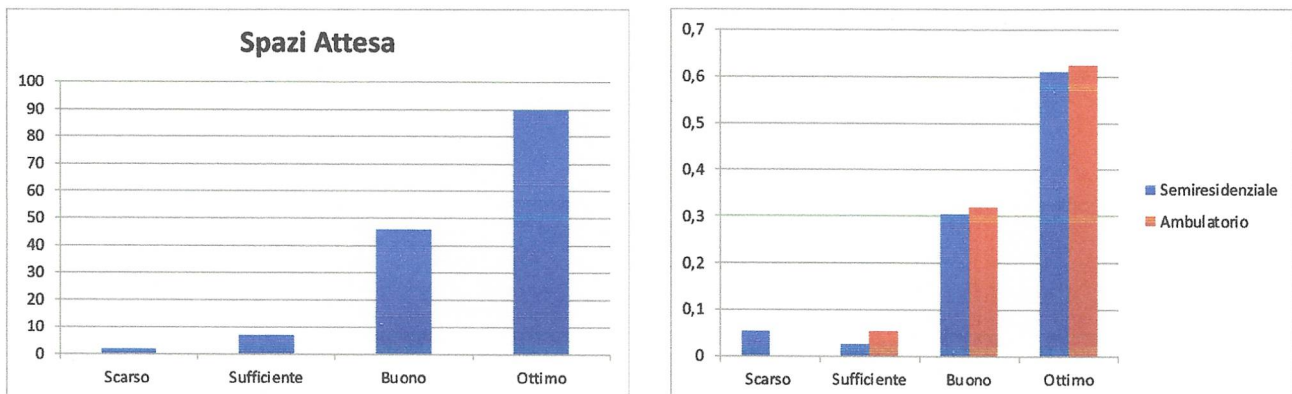
Attività Extra-riabilitative collaterali

La qualità delle prestazioni extra-riabilitative previste per il Servizio Semiresidenziale è stata valutata positivamente con un giudizio positivo nell'94 % dei casi.



Gestione spazi di attesa

La gestione degli spazi di attesa è stata valutata per il Servizio Semiresidenziale e per i Servizi ambulatoriali. La valutazione è risultata globalmente positiva nel 93,8% dei casi.



Anche quest'anno si documenta una buona gestione degli spazi di attesa per il servizio ambulatoriale; appare superata la criticità emersa al momento della creazione e sviluppo iniziale del servizio ambulatoriale adulti.

3. Osservazioni e Suggerimenti

Il questionario ha previsto uno spazio libero per la raccolta di suggerimenti e osservazioni.

Segnalazioni specifiche:

- per il servizio ambulatoriale si auspica il mantenimento adeguato degli spazi di attesa
- per il servizio domiciliare si auspica una riduzione dei tempi di attesa tra un ciclo e l'altro.

4. Conclusioni

L'analisi dei Questionari di Gradimento consente di affermare che il livello di soddisfazione espresso dall'Utenza per quest'anno si è attestato sul livello di "Eccellenza" raggiungendo per la prima volta, da quando si è proceduto alla *Customer satisfaction analysis* (2018), un giudizio ottimale su tutti i servizi esaminati. Il maggior livello di gradimento si rileva per il servizio Ambulatoriale sia Adulti che Età Evolutiva.

La qualità delle prestazioni medico/riabilitative appare adeguata in tutti i servizi. Si conferma, come per lo scorso anno, l'adeguata tenuta e gestione degli spazi di attesa. Tuttavia, questo continua a rappresentare un elemento suscettibile di migliorie e potenziamento.

Le criticità maggiori appaiono nell'ambito del Servizio Domiciliare. Nel corso dell'anno lo sviluppo del servizio Ambulatoriale Adulti, infatti, ha comportato una rimodulazione del servizio Domiciliare. Sono notevolmente aumentati i PRI che hanno iniziato a ciclare anche per consentire lo scorrimento della lista di attesa e la presa in carico di nuovi pazienti. La possibilità di una presa in carico continua, senza cicli, rappresenta la richiesta principale manifestata dall'utenza attualmente in carico.

Nell'ambito del servizio semiresidenziale non emergono richieste di potenziamento delle attività extrariabilitative interne o esterne al Centro. Si precisa che nel corso dell'anno, rispetto al 2020, è ripresa l'organizzazione delle esperienze di residenzialità protetta presso la Casa del Ciliegio in ottemperanza a tutte le indicazioni poste dalle Autorità Sanitarie locali e nazionali.

In sintesi, anche per quest'anno l'apporto critico fornito dell'Utenza ha permesso di descrivere il funzionamento dei Servizi forniti dal Centro e ha consentito di rilevare specifiche problematiche che saranno oggetto di attenta valutazione da parte della Dirigenza al fine di elaborare opportune strategie di miglioramento all'interno delle politiche di sviluppo del Centro.

Roma, 13 dicembre 2021

Il Direttore Sanitario/RQ
Dott.^{ssa} Daniela Mannarelli

